

## Dimensiones de Calidad Total de David Garvin

### 1. Rendimiento.

Se refiere a las características operativas principales del producto.

¿El software entrega todo el contenido, las funciones y las características especificadas como parte del modelo de requerimientos, de manera que da valor al usuario final?

### 2. Características.

Es la segunda dimensión que hace referencia a las características adicionales que aumentan el atractivo del producto o servicio al usuario.

¿El software tiene características que sorprenden y agradan la primera vez que lo emplean los usuarios finales?

### 3. Confiabilidad

Es la probabilidad de que un producto no falle dentro de un período de tiempo específico.

¿El software proporciona todas las características y capacidades sin fallar? ¿Esta disponible cuando se necesita? ¿Entrega la funcionalidad libre de errores?



#### 4. Conformidad.

• Previsión con la que un producto o servicio cumple con los estándares especificados.

¿El software concuerda con los estándares locales y externos que son relevantes para la aplicación?

¿Concuerda con el diseño de facto y las convenciones de código?

#### 5. Durabilidad

Mide la duración de la vida de un producto.

¿El software puede recibir mantenimiento (cambios o corregirse (depurarse) sin la generación inadvertida de eventos colaterales? ¿Los cambios ocasionarán que la tasa de errores o la confiabilidad disminuyan con el tiempo?

#### 6. Facilidad de servicio.

La capacidad de servicio es la velocidad con la que el producto puede volver a ponerse en servicio (repararse) cuando se descompone, así como la competencia y el comportamiento técnico.

¿Existe la posibilidad de que el software reciba mantenimiento (cambios) o correcciones (depuración) en un periodo de tiempo aceptable breve? ¿El equipo de apoyo puede adquirir toda la información necesaria para hacer cambios o corregir fallos?



7. Estética.

Indica el tipo de respuesta que un usuario tiene a un producto.

8. Calidad percibida.

Es la calidad atribuida a un bien o servicio basado en medidas indirectas.

Cabe mencionar que existen factores que influyen en la percepción de calidad por parte del usuario.